

ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖNOTTO

Case: Yli-Lurin tila



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Visamäki, syksy 2015

Tuija Pörhölä

VISAMÄKI

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Systeemityö

Tekijä	Tuija Pörhölä	Vuosi 2015
Työn nimi	Asiakastietojärjestelmän käyttöönotto Case: Yli-Lurin tila	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Pasi Pörhölä, joka toimii yrittäjänä Yli-Lurin tilalla Hämeenlinnan Hauholla, Ilmoilassa. Kyseessä on viljatila. Lisäksi yrittäjä suorittaa muun muassa klapikoneurakointia, raivaustöitä raivaus- ja moottorisahalla sekä myy polttopuuta. Yritykseltä puuttuu kunnollinen, sähköinen asiakastietojärjestelmä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää yritykselle kunnollinen, toimiva asiakastietojärjestelmä ja ottaa se yrityksessä käyttöön. Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, mitä erilaisia valmiita asiakastietojärjestelmiä on olemassa, vai kannattaako sellainen tehdä itse.

Tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa kerrottiin asiakkuudenhallinnasta eli CRM:stä, kerrottiin lyhyesti miten se eroaa ERP:stä sekä kerrottiin CRM:n käyttöönoton haasteista. Tutkimusmenetelminä käytettiin suullisia haastatteluja, kehittämisprojektia sekä kartoitusta/luokittelua. Lähteinä on käytetty kirjoja sekä internetiä.

Työn tuloksena yritys otti käyttöönsä uuden asiakastietojärjestelmän, joka auttaa yrittäjää asiakkuuksienhallinnassa. Asiakastietojärjestelmän käyttöönotto sai myös yrittäjän miettimään tarkemmin asiakkuuksiaan ja sitä, miten hän voisi tehostaa yhteydenpitoaan asiakkaisiin.

Asiakashallintajärjestelmään perehtyminen sujui hyvin, mutta yrittäjän työkiireiden vuoksi hänen järjestelmään perehtymisensä jäi hieman keskeneräiseksi. Toivottavasti käyttöönotto jatkuu myös tämän projektin jälkeen. Tulevaisuudessa jokin pilvipalveluna toimiva CRM-järjestelmä voisi olla parempi kuin nyt käyttöönotettu Windows-pohjainen ohjelma.

Avainsanat asiakkuudenhallinta, toiminnanohjaus, Klaani, Adensy, pilvipalvelut

Sivut 26 s.

Visamäki
Degree Programme in Business Information Technology
System Engineering

Author	Tuija Pörhölä	Year 2015
Subject of Bachelor's thesis	Implementing a Customer Relationship Management (CRM) Software, Case Yli-Luri	

ABSTRACT

The commissioner of this thesis was Pasi Pörhölä. He is the entrepreneur of the Yli-Luri farm. It is located in Ilmoila, Hauho in Hämeenlinna. In the farm he cultivates grain. In addition to that, the entrepreneur makes contract work with firewood processor, forest clearing with clearing saw and chainsaw, sells firewood and so on. The company is lacking a good, electric CRM system.

The objective of this thesis was to find proper, well-functioning CRM software for the company and to implement it in the company. The aim of this thesis was to find out what different kinds of CRM software there are out in the market, or is it worth making the system by oneself.

The theory applied in thesis was about the Customer Relationship Management, CRM, how it differs from the Enterprise Resource Planning, ERP and the challenges of implementing a CRM software. The research methods used in this thesis were interviews, development project and survey/classification. The material used in thesis were books and the internet.

As a result of this work the company implemented new CRM software which helps the entrepreneur to manage customer relationships. The implementation of the CRM software also made the entrepreneur to think about his customers more closely and how to optimize his communication with his customers.

Familiarization of the CRM software went well but because the entrepreneur was busy, his work with the system is still in progress. Hopefully the implementation will go on after this project. In the future some cloud CRM software could be better than the Windows-based software that was implemented in this project.

Keywords CRM, ERP, Klaani, Adensy, cloud services

Pages 26 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	CASE-YRITYKSEN JA SEN TOIMIALAN ESITTELY.....	2
3	LÄHTÖKOHTA JA TAUSTATIETOA.....	3
4	TAVOITTEET	4
5	ASIAKKUUDENHALLINTA ELI CRM.....	5
5.1	Miksi CRM eikä ERP?.....	6
5.2	CRM:n käyttöönoton haasteet.....	7
6	ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄN SUUNNITTELU.....	9
6.1	Järjestelmän valinta.....	9
6.2	Adensy CRM Pro	10
6.3	Klaani	10
6.4	Yhteenveto	11
7	TIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO, CASE YLI-LURIN TILA	13
7.1	Ensimmäinen käyttöönottovaihe	13
7.2	Toinen käyttöönottovaihe.....	14
7.3	Tarkempi perehtyminen Klaani-ohjelman toimintoihin.....	15
7.3.1	Automaattinen tallennus	16
7.3.2	Kalenteritoiminto Yritysrekisteri-kortissa.....	16
7.3.3	Laskun tulostaminen.....	17
7.4	Tietoturva	18
7.5	Käyttöönoton ongelmat	20
7.6	Korjaava toimenpide-ehdotus	20
7.7	Käyttökokemukset.....	22
7.8	Opinnäytetyön tekijän jatkokehitysajatus	23
8	YHTEENVETO	24
	LÄHTEET	26

SANASTO

Android

Käyttöjärjestelmä, joka on suunniteltu puhelimille ja muille mobiililaitteille.

CRM

Asiakastietojärjestelmä, jonka avulla yrityksen asiakkaisiin liittyvät tiedot pysyvät yhdessä paikassa.

ERP

Toiminnanohjausjärjestelmä, jolla hallitaan monia yrityksen toimintaan liittyviä toimintoja. ERP on samantapainen tietojärjestelmä kuin CRM, mutta ERP on paljon laajempi kokonaisuus.

Klapi

Noin 30–33 cm mittainen polttopuu, joka on sahattu määrämittänsä ja halkaistu esimerkiksi neljään, kuuteen tai kahdeksaan osaan. Sitä kutsutaan myös nimellä pilke, lapu tai klappi.

Klapikone

Kone, jolla pilkotaan puutavarasta klapin mittaisia polttopuita. Klapikoneessa on kuljetin, jota pitkin puu kulkee ensin sahattavaksi, sitten pilkottavaksi ja lopuksi kuljetinta pitkin haluttuun paikkaan, yleensä joko puukasaan tai peräkärriin.

Käyttöjärjestelmä

Käyttöjärjestelmällä hallitaan tietokoneen ohjelmistoja ja laitteita. Käyttöjärjestelmiä ovat esimerkiksi Windows, Linux sekä Mac OS X.

Urakointi

Työ, jossa tehdään ennalta sovittu työmäärä. Yleensä urakointi on raskas ja vaativa työ.

Virustorjuntaohjelma

Virustorjuntaohjelmat auttavat pitämään tietokoneen puhtaana viruksista eli pienistä ohjelmistoista, jotka voivat aiheuttaa suurta harmia tietokoneelle sekä levitä eteenpäin esimerkiksi sähköpostin välityksellä.

1 JOHDANTO

Asiakkaat ovat erittäin tärkeitä jokaiselle yrittäjälle. Siksi asiakastiedot olisi hyvä olla järjestyksessä, jotta yrittäjä pystyy ylläpitämään hyviä asiakassuhteita. Se ei onnistu, jos asiakkaiden tiedot ovat hajallaan: paperilapuilla, puhelimen soittohistoriassa, pöytäkalenterissa tai oman muistin varassa. Yrittäjän pitää keskittyä työhönsä eikä tuhlata aikaa asiakastietojen etsimiseen. Joskus tietojen etsiminen voi olla hyvin turhauttavaa, koska ajan voisi käyttää muuhunkin. Varsinkin jos tärkeää tietoa ei löydy lukuisista yrityksistä huolimatta.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää yritykselle toimiva ja helpokäyttöinen, mieluiten suomenkielinen asiakastietojärjestelmä. Lisäksi yrittäjä piti perehdyttää ohjelman käyttöön. Asiakastietojärjestelmän käyttöönoton seurauksena yrittäjän ajanhallinta paranee ja yrityksen tulos paranee.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi maa- ja metsätalousyrittäjä Pasi Pörhölä. Hän pyörittää perheviljelmää nimeltä Yli-Lurin tila Hämeenlinnan Ilmoilassa, joka sijaitsee entisessä Hauhon kunnassa. Kyseessä on viljatilatila, jossa on kauran, ohran ja vehnän viljelyä. Lisäksi yrittäjä tekee asiakkaiden luona klapi-koneurakointia, raivaustöitä raivaus- ja moottorisahalla sekä myy asiakkaille polttopuuta. Tulevaisuudessa yrityksen toimenkuva todennäköisesti laajenee.

Keskeisin asia opinnäytetyössä oli järkevän asiakkuudenhallintajärjestelmän käyttöönotto yritykselle. Opinnäytetyössä hyödynnettiin yrityksen toimialatietoja, jo olemassa olevia asiakastietoja, alan kirjallisuutta sekä internetiä. Tutkimusmenetelminä olivat suulliset haastattelut, kehittämissuunnitelma sekä kartoitus/luokittelu.

Tutkimuskysymykset:

- Miten nykyiset asiakkuudenhallintaprosessit toimivat?
- Mitä erilaisia asiakkaita yrityksellä on?
- Mitä ominaisuuksia yritys tarvitsee uuteen järjestelmään?
- Missä järjestelmän pitää sijaita?
- Pystyykö järjestelmää käyttämään mobiilisti?

2 CASE-YRITYKSEN JA SEN TOIMIALAN ESITTELY

Pasi Pörhölä on toiminut yrittäjänä Yli-Lurin tilalla jo vuodesta 2005 lähtien. Hän harjoittaa tilalla maa- ja metsätaloutta. Tila sijaitsee Hämeenlinnan Ilmoilassa, entisessä Hauhon kunnassa.

Tuotantosuunta on ollut samankaltainen alusta lähtien. Tilalla viljellään tällä hetkellä vehnää ja ohraa. Viljat myydään suoraan lähistöllä sijaitseville maatiloille joko puintituoreena tai kuivattuna, sekä kauppaliikkeelle. Viljan laatu määrittelee sen käyttötarkoituksen kuivauksen jälkeen.

Tilalla on peltojen lisäksi metsää. Metsille suoritetaan ajoittain harvennusta sekä päätehakkuuta. Kaadetut puut myydään pääasiassa metsäyhtiöille, mutta osa puista jää omaan käyttöön. Omaan käyttöön jäävistä rungoista yrittäjä tekee klapikoneella polttopuuta, jotka hän myy asiakkaille. Polttopuita yrittäjä kuljettaa yleensä itse asiakkaille, noin 100 kilometrin säteellä, mutta pääasiassa lähiseudulle: Kanta-Hämeeseen ja Pirkanmaalle.

Klapikoneella yrittäjä suorittaa myös urakointia asiakkaille näiden omista puista. Lisäksi yrittäjä tekee asiakkaiden metsissä ja pihossa raivaustöitä moottorisahalla.

Näiden kaikkien lisäksi yrittäjä suorittaa pienimuotoisesti teiden lanausta ja linkousta sekä lumenpudotusta katoilta. Yrittäjä tekee myös muita työtöitä asiakkaan toiveen ja tarpeen mukaan.

Yrittäjä työllistää tilalla vain itsensä. Ulkopuolisia työntekijöitä ei ole. Yrittäjän asiakkaat ovat pääasiassa kuluttaja-asiakkaita eli yksityisasiakkaita, mutta yrittäjällä on silloin tällöin myös joitakin yrittäjäasiakkaita. Yrittäjällä on tavoitteena koulututtaa ja laajentaa yritystoimintaansa lähiaikoina.

3 LÄHTÖKOHTA JA TAUSTATIETOA

Toimeksiantaja, Pasi Pörhölä oli jo pidempään miettinyt jonkinlaisen asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa. Opinnäytetyön aihe tuntui juuri sopivalta ja kiinnostavalta, koska se onnistuessaan hyödyttäisi yrittäjän koko perhettä. Lisäksi opinnäytetyön tekijä on seurannut maatalousyrittäjän arkea sivusta jo yli kymmenen vuotta, joten hänellä oli jotakin tietoa alasta. Tämän tiedon pohjalta oli hieman helpompi lähteä suunnittelemaan asiakastietojärjestelmää juuri tämän alan yritykselle.

Opinnäytetyön suunnittelu aloitettiin jo yli vuosi sitten, mutta muiden projektien ilmaantuessa aihe jäi taka-alalle. Tänä vuonna järjestelmän käyttöönotto tuntui entistä ajankohtaisemmalta. Yrittäjälle on tullut myös uusia ideoita asiakastietojärjestelmää ja sen hyödyntämistä ajatellen.

Yrittäjällä ei ollut järjestelmällistä, sähköistä asiakastietojärjestelmää käytössään. Asiakastiedot sijaitsivat monessa eri paikassa: pöytäkalenterissa, kuiteilla, puhelimessa, paperilapuilla sekä oman muistin varassa.

Yrittäjältä kuluu ylimääräistä aikaa, kun hän etsii tietyn asiakkaan tietoja. Tämän ajan hän voisi käyttää tehokkaammin, esimerkiksi itse työhön. On myös olemassa vaara, että yrittäjältä menee mahdollinen työ ohi. Esimerkki: asiakaspuhelun jälkeen tulee monta puhelua. Jos asiakkaan numero on salainen, yrittäjä ei pysty selvittämään, mistä numerosta puhelu on tullut. Eri asia tietenkin on, jos hän on kirjoittanut asiakkaan tiedot heti paperille. Olipa järjestelmä sitten paperilla tai sähköinen, on erittäin tärkeää pitää tiedot varmassa tallessa.

Yrittäjän tietotekninen perusosaaminen on melko hyvä. Hänen viimeisin tutkintonsa on markkinointimerkonomi. Lisäksi hän on käynyt lyhytkeskoisia koulutuksia, jotka liittyvät hänen työhönsä. Kirjanpidon hän on hoitanut itse omalla tietokoneellaan alusta lähtien erityisesti maataloille suunnitellulla VeroWakka-ohjelmalla. Tilalla käy vuosittain ProAgrian yritysneuvoja, jonka kanssa tehdään vuosittainen veroilmoitus. Yrittäjä tekee yhteistyötä monien alan ammattilaisneuvojien kanssa, esimerkiksi Metsäkeskuksen. Tällä varmistetaan, että ollaan ajan tasalla asioista.

Jo ennen yrittäjyyttä yrittäjä on pitänyt tietokoneellaan Excel-pohjaista talousbudjettia. Yrittäjä on myös tehnyt ulkomainoksensa itse kuvankäsittelyohjelmaa sekä Wordia käyttäen. Ajoittain yrittäjä tarvitsee hieman apua tietokoneohjelmien käytössä, mutta pääasiassa hän hoitaa kaiken itse.

4 TAVOITTEET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää toimeksiantajayrityksen asiakashallintaprosessit, ottaa selvää asiakkuudenhallintajärjestelmistä, valita yrittäjälle sopiva järjestelmä sekä ottaa uusi järjestelmä käyttöön yhteistyössä toimeksiantajan kanssa.

Perimmäinen tavoite on, että uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton perehdytys tapahtuu niin hyvin ja perusteellisesti, että yrittäjä tulee myös jatkossa käyttämään järjestelmää.

Asiakkaat ovat yrittäjälle erittäin tärkeitä, joten asiakassuhteiden hallinta pitää hoitaa riittävän hyvin. Asiakkaisiin pitää olla yhteydessä säännöllisesti: heitä ei saa unohtaa.

Yrittäjällä ei ole mitään erityisiä vaatimuksia asiakastietojärjestelmää koskien. Ainoa toive on, että järjestelmä olisi mahdollisimman selkeä, nopea oppia sekä ennen kaikkea looginen. Se ei saa olla missään tapauksessa liian monimutkainen, koska silloin sitä ei luultavasti oteta ikinä käyttöön, tai käyttö lopetetaan pian käyttöönoton jälkeen.

5 ASIAKKUUDENHALLINTA ELI CRM

Oksasen (2010) mukaan ihmiset ja yhteisöt ovat vaihtaneet tavaroita keskenään jo hyvin kauan sitten. Silloin ei vain käytetty sellaista nimitystä kuin asiakas. Englannin kielessä asiakas-sanaa on käytetty kirjallisesti jo 1300–1400-luvulla, suomen kielessä 1500-luvulla.

CRM eli Customer Relationship Management - termiä alettiin käyttää vasta 1900-luvun lopussa. Vaikka CRM on Suomessa uusi asia, on se silti terminä tavallaan jo kulutettu loppuun. Monikaan yritys tai organisaatio ei ole kiinnostunut miettimään CRM:ää sen tarkemmin, tai mitä se voisi merkitä liiketoiminnalle.

CRM:ää ei voi selittää yhdellä ainoalla sanalla, vaikka sana asiakashallintajärjestelmä kertoo jotakin ainakin osalle meistä. CRM:lle on kyllä keksitty erilaisia selittäviä termejä kuten asiakashallinta, asiakassuhteen johtaminen ja asiakkuuksien johtaminen sekä yksinkertaisesti asiakaspalvelu, mutta mikään näistä ei ole vakiintunut viralliseksi termiksi. (Oksanen 2010, 21.)

Yksinkertaisesti selitettynä kyse on järjestelmästä, jonka osapuolia ovat esimerkiksi myyjä ja ostaja, tai palveluntarjoaja ja asiakas. Järjestelmän avulla on tarkoitus hallita ja ennen kaikkea ylläpitää asiakassuhteita.

Kyse ei ole siitä, ettei asiakassuhteita pystyisi hallitsemaan ilman asiakastietojärjestelmääkin. CRM-järjestelmä saattaa kuitenkin parantaa ja helpottaa hallittavuutta, jos se otetaan oikealla tavalla käyttöön ja sitä käytetään säännöllisesti myös käyttöönoton jälkeen.

CRM on termi, jolla on monta eri merkitystä. Merkityksiä saattaa olla vielä enemmän, mutta tässä niistä joitakin (Oksanen 2010, 22):

- toimintatapojen ja tietojärjestelmien käsite
- asiakaskohtaamisten hallintaan tarkoitettu prosessi
- lähestymistapa, jolla asiakkaita pystyy tunnistamaan, hankkimaan ja pitämään niistä kiinni
- tietojärjestelmä liiketoimintaa varten
- liiketoimintastrategia.

Tässä opinnäytetyössä CRM:llä tarkoitetaan tietojärjestelmää, joka suunnitellaan helpottamaan toimeksiantajan liiketoimintaa. Pitkällä aikavälillä, kun toimeksiantaja on jo tottunut käyttämään CRM:ää, CRM:n merkitystä kannattaa miettiä laajemmin, jotta siitä saadaan suurempi hyöty liiketoimintaa ajatellen.

5.1 Miksi CRM eikä ERP?

ERP eli Enterprise Resource Planning on tuotannonohjausjärjestelmä. Se sisältää erilaisia organisaatioon liittyviä toimintoja, kuten materiaalihallinnon, tuotannon, logistiikan ja laskutuksen. ERP yhdistää kaikki eri toiminnot yhdeksi järjestelmäksi. Se on siis paljon kattavampi kokonaisuus kuin CRM. ERP sisältää paljon enemmän toimintoja kuin CRM, vaikka kummassakin saattaa olla myös samoja toimintoja. (Oksanen 2010, 314.)

ERP:n tarkoitus on yhdistää yrityksen kaikkien eri osastojen toiminnot yhdeksi ohjelmaksi, jotta organisaation eri osastot voivat helposti jakaa tietoa keskenään. ERP:n tarkoitus on parantaa yrityksen tehokkuutta. (Parthasarthy 2007.)

Välttämättä ERP-ohjelmaa ei tarvita, vaikka haluttaisiin hyvä toiminnanohjaus. Olennaista on, että yrityksen käyttämät toiminnot ovat sellaisia, että yrityksen toiminta on niiden avulla kannattavaa ja asiakaslähtöistä. CRM-ohjelman tarpeellisuutta miettiessä voidaan ajatella samalla tavalla. Jos kuitenkin haluaa parantaa asiakassuhteiden hallintaa, CRM-ohjelman käyttöönotto auttaa. ERP:tä ei ole suunniteltu ainoastaan suuria ja tuotannollisia yrityksiä varten. (Toiminnanohjaus 2011.)

ERP:tä tarvitsee sellainen yritys, jonka toiminta on laajaa tai monimuotoista. Sitä tarvitaan, jotta pystytään takaamaan toiminnan tuottavuus, oikea-aikaisuus sekä hallittavuus. Asiakkuuksiin, palveluihin ja tuotantoon liittyvät tiedot pystytään hallitsemaan käyttämällä ERP:tä. Myös taloushallinto hyötyy järjestelmän tiedoista. (Toiminnanohjaus 2011.)

Yrityksen tarpeita ja resursseja pitää miettiä tarkkaan siinä vaiheessa, kun tietojärjestelmätyyppejä valitaan. Melkein alusta lähtien tuntui siltä, että CRM on riittävä, eikä ERP:n kaltaista järjestelmää tarvita ainakaan tässä vaiheessa. Kun CRM:n käytöstä on saatu käyttökokemuksia, voi järjestelmätyyppejä miettiä uudestaan. Asiaan vaikuttaa myös se, miten yritystoiminta laajenee tulevaisuudessa.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja ei tarvitse mitään monimutkaista järjestelmää, koska hänen yrityksensä on pieni, yhden miehen yritys, eikä mikään suuri organisaatio, jossa on eri osastoja. Näiden tietojen pohjalta CRM tuntuu järkevämmältä ja kompaktimmalta ratkaisulta kuin ERP. Lisäksi lopputulokseen vaikuttaa koulusta sekä työharjoittelusta saatu kokemus ERP-järjestelmien käytöstä.

5.2 CRM:n käyttöönoton haasteet

Tässä luvussa kerrotaan käyttöönoton haasteista vain yleisellä tasolla. Case-kohtaisesti haasteista kerrotaan myöhemmin.

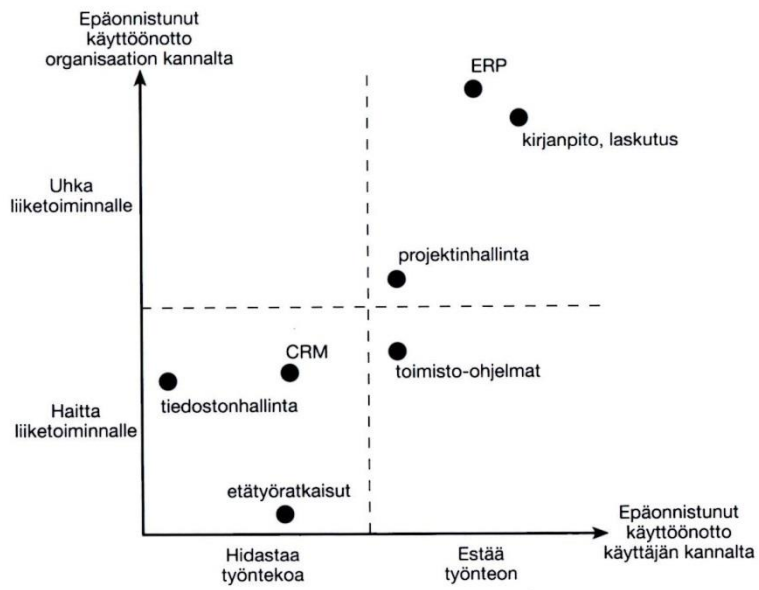
Oksanen (2010) kertoo, että CRM:n leviämistä tutkittiin IBM:ssä 1990-luvun lopulla Claudio Ciborran ja kumppanien toimesta. He totesivat CRM:n levinneen vain harvoihin yhtiön osiin. CRM ja sen termit oli kyllä omaksuttu, mutta silti yrityksessä käytettiin vanhoja tapoja, joihin oli totuttu. Käyttöönoton yhteydessä ei siis onnistuttu sitouttamaan työntekijöitä uuteen järjestelmään.

Jos mietitään lyhyttä aikaväliä, CRM:n puuttuminen ei vahingoita organisaation liiketoimintaa. CRM-järjestelmän tekninen vika yleensä vain hidastaa liiketoimintaa. Jotkin organisaation toiminnot saattavat osittain pysähtyä, mutteivät kokonaan. (Oksanen 2010, 25.)

Jos organisaatiossa ei käytetä CRM:ää, yleensä siinä on kyse muusta kuin teknisestä ongelmasta. Järjestelmää ei vain käytetä, vaikka se on olemassa. Selityksistä yleisin on kiire. Rehellisesti sanottuna käyttäjä pitää jotakin toista asiaa tärkeämpänä kuin CRM:ää, ja koska hänen työpanoksensa on rajallinen, hän käyttää sen siihen. (Oksanen 2010, 26.)

Oksanen (2010) mielestä muissa tietojärjestelmissä on seuraavanlaisia haasteita. Välttämätön tietojärjestelmä on sellainen, jota ilman ei voi selvitä. Kuvassa 1 tarkastellaan, mitä vaikutuksia on tietojärjestelmän käyttöönoton epäonnistumisella sekä organisaation että käyttäjän kannalta. Kuvion on tarkoitus vain herättää ajatuksia. Kuviossa olevalla nelikentällä ei ole tieteellistä analyysipohjaa.

Nelikentän oikeassa yläreunassa ovat tietojärjestelmät, joiden käyttöönotto on ihanteellisinta. Tähän ryhmään kuuluu myös ERP eli tuotannonohjausjärjestelmä. Kuvion vasemman alareunan tietojärjestelmät taas ovat sellaisia, jotka voidaan kiertää jollakin tavalla, ja siksi ne ovat heikoimmassa asemassa. CRM-järjestelmät kuuluvat tähän ryhmään. (Oksanen 2010, 27-28.)



Kuva 1. Tietojärjestelmien käyttöönoton välttämättömyyden vertailua (Oksanen 2010, 27)

6 ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄN SUUNNITTELU

Projektin suunnittelu aloitettiin jo vähän yli vuosi sitten. Ihan aluksi toimeksiantajana oli tarkoitus toimia eräs toinen saman alan yritys. Heidän tuotantosuuntansa kuitenkin laajeni. Tämän seurauksena heille tuli valmis CRM-järjestelmä. Tämän jälkeen toimeksiantajaksi tuli Pasi Pörhölä, jolla huomattiin olevan suuri tarve kyseiselle järjestelmälle. CRM-järjestelmän suunnitteluvaiheessa mietittiin, olisiko parempi ottaa käyttöön valmis järjestelmä vai pitäisikö järjestelmä tehdä itse alusta lähtien.

Ensimmäinen vaihtoehto oli vuokrapalvelimelle itse alusta asti php-ohjelmointikielellä ohjelmoitava ohjelma. Vuokrapalvelimeksi valittiin ilmainen Hostinger. Aloitusvaiheessa ohjelmakoodi saatiin kyllä toimimaan, mutta tietokannan toimivuuden kanssa oli pientä ongelmaa. Suurimmaksi ongelmaksi muodostui kuitenkin, että palvelin vaikutti olevan tarkoitettu perinteiselle www-sivustolle. Vaikka palvelimelle tehtiin ohjeen mukaan kaikki mitä vaadittiin, ilmoitti Hostinger kuitenkin pian, että palvelintila poistetaan käytöstä, jos sitä ei käytetä. Varoitus aika oli sen verran lyhyt, ettei siihen ehditty reagoida. Palvelintila poistui käytöstä. Tämä tapahtui kaksi kertaa, joten tämän kaltainen projekti alkoi tuntua turhan työläältä.

Maalis-kesäkuussa 2015 tapahtuneen työharjoittelun myötä lisääntyi opinäytetyön tekijän tieto ERP-ohjelmista, erityisesti OpenERP-ohjelmasta (entinen Odoo). Tässä vaiheessa alkoi selkiytyä kuva ERP:stä ja miten se eroaa CRM:stä. Tätä ennen ne tuntuivat enemmän samankaltaisilta.

6.1 Järjestelmän valinta

Yrittäjällä ei ollut aiempaa kokemusta sähköisistä asiakastietojärjestelmistä. Tästä lähtökohdasta ajatellen yritykselle oli parasta valita yksinkertainen, helppokäyttöinen ja mieluiten suomenkielinen CRM-ohjelma. Viimeksi mainittu oli myös yrittäjän oma toive.

Markkinoilla on paljon erilaisia CRM-ratkaisuja. Nopean selvitystyön jälkeen parhaalta ja selkeimmältä ratkaisulta tuntui paikallisesti asennettava Windows-pohjainen CRM-ohjelma.

Avoimen lähdekoodin ohjelma tuntui aluksi houkuttelevalta, mutta yrittäjän kannalta ylläpidettävyys olisi saattanut jatkossa tuntua vaikealta, joten ajatuksesta luovuttiin varsin pian.

Yrittäjä oli myös valmis maksamaan järjestelmästä, jos se olisi riittävän hyvä. Alkuvaiheessa oli kuitenkin tarkoitus ensin kokeilla, miltä järjestelmä vaikuttaa ja vasta tämän jälkeen hankkia maksullinen lisenssi, jos tarvetta sellaiselle on. Melko tiukan aikataulun vuoksi vertailuun valikoitui vain kaksi suomalaista, suomenkielistä CRM-järjestelmää. Yrittäjällä ei ollut resursseja kokeilla montaa erilaista ohjelmaa, joten hän pääsi tutustumaan kahteen erityyppiseen asiakastietojärjestelmään, jotka seuraavaksi esitellään lyhyesti.

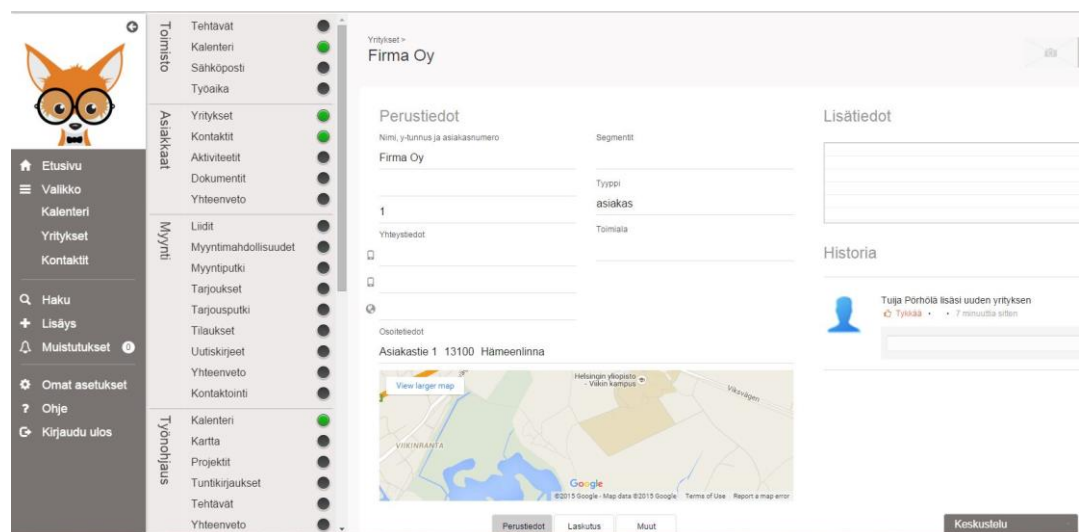
6.2 Adensy CRM Pro

Adensy CRM Pro on suomenkielinen CRM-ohjelma, jonka avulla asiakkaiden, yhteyshenkilöiden, asiakasdokumenttien sekä tapaamisten tiedot ovat yhdessä paikassa, kaikkien ulottuvilla. Ohjelmassa on vain 30 päivän kokeilu-aika. Tämän jälkeen ohjelmaa ei voi käyttää, ellei sitä tilaa erikseen. Ohjelmasta ei ole erikseen ilmaista, ominaisuuksiltaan rajattua versiota. Koeajan jälkeen ohjelma maksaa 25 euroa/kuukausi. (Adensy 2015.)

Ohjelman suuri plussa on monipuolisuus sekä se, että kaikki käyttäjän tapahtumat rekisteröityvät järjestelmään. Tapahtumia pystyy tarkastelemaan myöhemmin ainakin pääsivulta tai kalenterista. Nopealla vilkaisulla ohjelman joistakin toiminnoista tulee nopeasti mieleen Facebook tai LinkedIn, mikä saattaa ajan myötä tuntua käyttäjän mielestä turhalta, koska hän on ainakin tässä vaiheessa ohjelman ainoa käyttäjä. Kuvasta 2 näkee miltä Adensy näyttää.

Toinen Adensyn hyvä puoli on, että se on toteutettu pilvipalveluna, joten järjestelmää voi käyttää vaikka tablet-laitteella ja varmuuskopiointi tapahtuu automaattisesti, salatulla yhteydellä. (Adensy 2015.)

Adensy Oy on suomalainen ohjelmistoyritys, jonka toimipaikka on Helsinki. Yrityksen ohjelmistoja käytetään kymmenessä maassa. (Adensy 2015.)



Kuva 2. Adensy CRM Pro – ohjelman näkymä

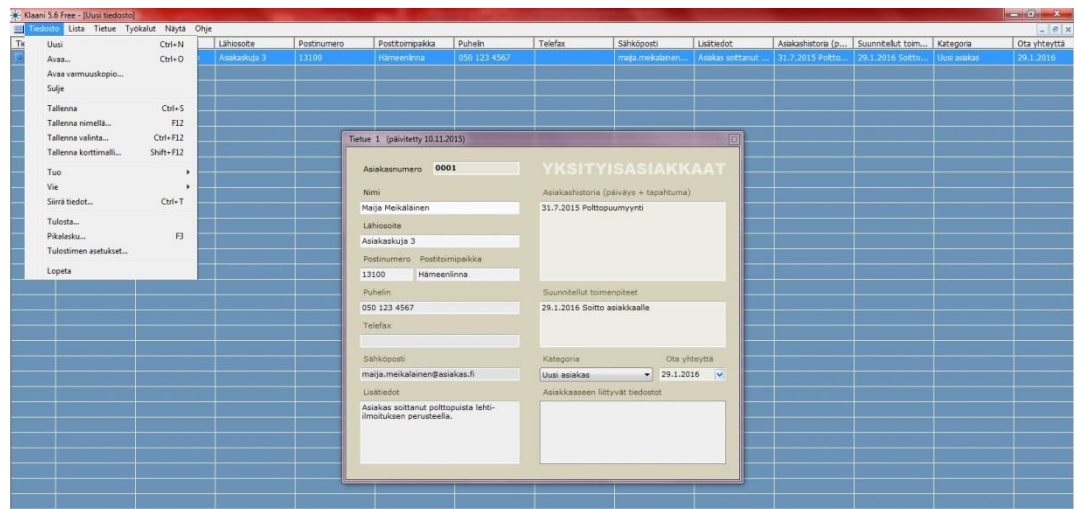
6.3 Klaani

Klaani on oikeastaan kortisto-ohjelma, joka on monipuolinen ja sitä on helppo käyttää. Sillä voi ylläpitää jäsenrekisteriä. Sitä voi käyttää myös asiakasrekisterinä ja sen avulla voi luetteloida erilaisia asioita. Ohjelmassa käytetään apuna erilaisia korttimalleja, jotka on luotu valmiiksi järjestelmään. Niitä voi myös tehdä itse lisää. (Codeman 2009.)

Ohjelmasta on saatavilla sekä 30 päivän täysversio että aikarajaton ilmaisversio, jossa on vähemmän ominaisuuksia kuin täysversiossa. Maksullisen version vuosilisenssin hinta on 49 euroa/vuosi. Käyttäjä voi myös hankkia kertalicenssin rajattomaksi ajaksi hintaan 139 euroa. Hinnat sisältävät arvonlisäveron. (Codeman 2006.)

Klaani on hyvin selkeä ja yksinkertainen ohjelma, jossa ei ole mitään ylimääräistä. Silti ohjelma on myös monipuolinen lukuisine toimintoineen. Klaani on täysin toisentyyppinen järjestelmä kuin Adensy, koska Klaani asennetaan paikallisesti käyttäjän koneelle. Sitä ei siis voi käyttää mobiilisti. Tämä on tietenkin miinusta, mutta toisaalta yrittäjän työn luonteen vuoksi hän ei voi olla jatkuvasti älylaitteen kimpussa. Kuvasta 3 näkee Klaani-ohjelman aloitusnäytön.

Codeman on suomalainen Windows-ohjelmia valmistava ohjelmistoyritys, joka on perustettu 1994. Yrityksen toimipaikka on Porvoo. Yrityksen asiakkaita ovat yksityishenkilöt, seurat, yhdistykset sekä pienyritykset. (Codeman 2007.)



Kuva 3. Klaani 5.6 Free - ohjelman näkymä

6.4 Yhteenveto

Nopeana yhteenvetona voitiin todeta, että Adensy sai miinusta hinnasta, plussaa taas siitä, että sitä voi tarvittaessa käyttää myös mobiilisti, eikä varmuuskopioistakaan tarvitse huolehtia. Klaani taas sai plussaa hinnasta eli ilmaisversion aikarajattomasta maksuttomuudesta, mutta miinusta taas siitä, ettei sitä voi käyttää mobiilisti, ja varmuuskopioinnin asetuksista pitää osittain huolehtia itse alusta lähtien. Siinä mielessä ohjelmat olivat siis melko tasavertaisia.

Projektin tiukasta aikataulusta johtuen järjestelmiä piti vertailla pintapuolisesti. Laajempi tarkastelu olisi varmasti kertonut paljon enemmän, mutta toisaalta valinta olisi voinut taas olla vaikeampi.

Kummassakin järjestelmässä, Adensyssa ja Klaanissa, oli siis sekä hyviä että huonoja puolia, mutta koska toimeksiantajayritys on pieni, järjestelmän valintaan vaikutti kuitenkin eniten hinta: tässä tapauksessa siis toisen järjestelmän maksuttomuus.

Asiakastietojärjestelmäksi valittiin Klaani-ohjelma. Se vaikutti alusta lähtien helppokäyttöiseltä ja riittävän yksinkertaiselta. Koska yrittäjällä ei ole aiemmin ollut vastaavanlaista järjestelmää käytössään, hän ei halunnut kuluttaa liikaa aikaa erilaisten järjestelmien etsimiseen ja vertailuun. Kun Klaani-ohjelma löytyi ja siihen hieman tutustuttiin, päätös oli yrittäjän puolesta nopea. Järjestelmän piti olla mielellään suomenkielinen sekä looginen käyttää. Klaani täytti kummankin kriteerin.

Lisäksi valintaan vaikutti se, että Google-hakukoneesta etsimällä Klaani löytyi paljon aiemmin kuin Adensy. Adensy olisi ehkä ollut moninaisten mahdollisuuksiensa puolesta yhtä varteenotettava kuin Klaani, mutta Adensyn käyttö olisi luultavasti loppunut yrittäjän osalta heti 30 päivän koeajan jälkeen. Klaani-ohjelman käyttöönotossa oli matalampi kynnyks, koska käyttäjä voi rauhassa kokeilla ilmaisversiota ja päättää myöhemmin, tarvitseeko maksullista, laajennettua versiota.

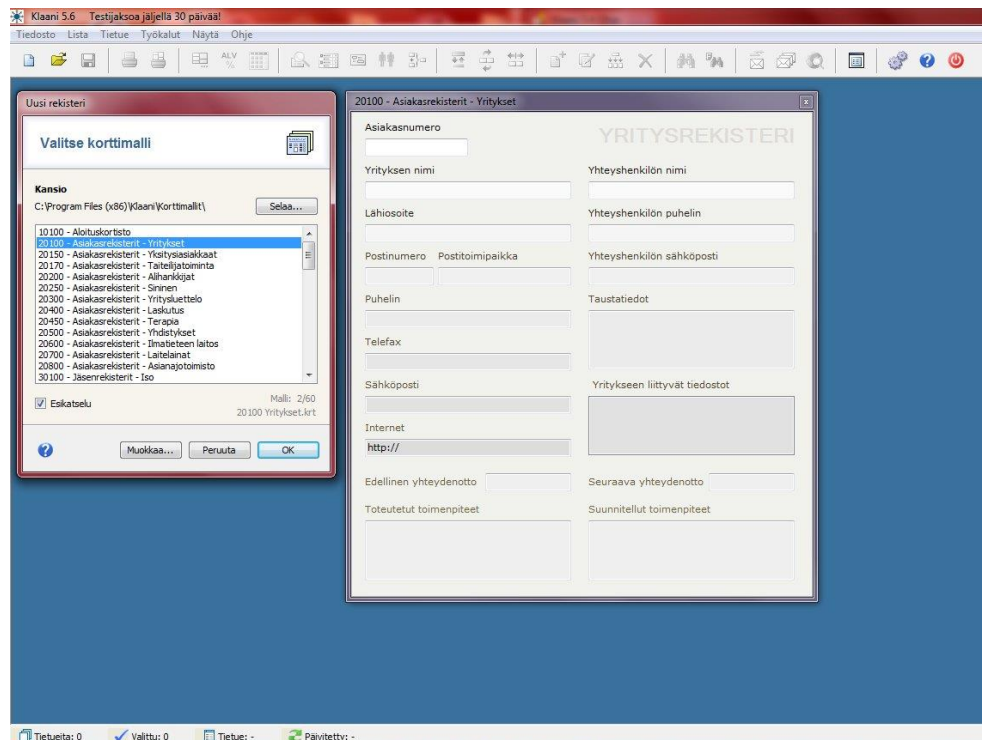
7 TIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO, CASE YLI-LURIN TILA

Yli-Lurin tilan yrittäjä, Pasi Pörhölä, on reilut kymmenen vuotta selvinnyt ilman ammattimaista asiakastietojärjestelmää. Tänä aikana on kuitenkin tullut lukuisia kertoja eteen tilanteita, joissa asiakastietojärjestelmästä olisi ollut paljon hyötyä. Tämän projektin myötä on herännyt myös uusia ajatuksia järjestelmästä ja sen hyödyntämisestä. Tässä luvussa kerrotaan, miten asiakastietojärjestelmän käyttöönotto sujui Yli-Lurin tilalla, mitkä asiat onnistuivat sekä mitä voisi vielä jatkossa kehittää.

7.1 Ensimmäinen käyttöönotto vaihe

Ensimmäisessä käyttöönotto vaiheessa sekä opinnäytetyön tekijän että yrittäjän koneille asennettiin Klaani-ohjelman täysversiot, jotka olivat voimassa 30 päivää. Ohjelman asentaminen oli sekä helppoa että nopeaa. Yrittäjä aloitti ohjelman käytön syöttämällä muutaman asiakastiedon pöytäkalenteristaan. 30 päivän koeaika kului kuitenkin erinäisten syiden, kuten työkiireiden, vuoksi liian nopeasti, joten aikaa ei pystynyt paljon hyödyntämään.

Koeajan jälkeen ohjelmaa ei pystynyt enää avaamaan. Kuvasta 4 näkee hyvin, miten selkeä näkymä ohjelmassa avautuu jo heti ensimmäisellä käyttökerralla. Käyttäjän on helppo valita mieleisensä korttimalli, vaikka korttimallien suuri määrä voi aluksi tuntua hurjalta.



Kuva 4. Korttimallin valinta Klaani 5.6 –ohjelman täysversiossa

7.2 Toinen käyttöönottovaihe

Kun täysversion koeaika oli kulunut umpeen, varmistettiin, että ohjelma on varmasti vielä ajantasainen, koska yrityksen sivustolla sekä käyttöohjekirjassa vuosiluvut vaihtelivat vuosien 2006 ja 2013 välillä. Ohjelman ajantasaisuus varmistettiin olemalla sähköpostilla yhteydessä suoraan yritykseen.

Codeman-yritys vakuutti, että ohjelma on ajantasainen. Yrityksestä kerrottiin, että Klaani-ohjelmaa pystyy käyttämään myös uusissa käyttöjärjestelmissä, vaikka uusimmasta päivityksestä onkin pari vuotta aikaa. Käyttäjiä ohjelmalla on yli tuhat, ja lähes viikoittain Klaani-ohjelma saa uusia käyttäjiä. Tuotetukea yrityksestä luvattiin myös antaa, mikäli tulee ongelmatilanteita. (Varpio, sähköpostiviesti 13.8.2015.)

Koska 30 päivän käyttöaika umpeutui, ladattiin ja asennettiin sekä yrittäjän että opinnäytetyön tekijän koneille ohjelman ilmaisversio, jossa on siis jonkin verran vähemmän ominaisuuksia kuin täysversiossa. Ennen latausta varmistettiin yrittäjältä, ettei ilmaisversiossa ole liian vähän ominaisuuksia yrittäjän käyttöä ajatellen. Ilmaisversiossa on vain kolmannes täysversion ominaisuuksista, mutta yrittäjän mielestä ilmaisversion ominaisuudet riittävät hänelle, ainakin tällä hetkellä. Kuvassa 5 kerrotaan tarkasti luetteloituna ilmaisversion ja täysversion ero.

Toiminto	Ilmaiversio	Täysversio
		
Rekisterin ylläpito	✓	✓
Ohjelmalla käsiteltävien erilaisten rekisterien maksimimäärä	Rajoittamaton	Rajoittamaton
Tietueiden maksimimäärä yhdessä rekisterissä	800	32766
Erilaisten omien yhteystietojen maksimimäärä	1	5
Kenttä määritykset	✓	✓
Korttieditori uusien korttimallien luomiseen ja vanhojen muokkaukseen	✓	✓
Editori sähköpostin muokkaukseen ja lähettämiseen	✓	✓
Koko rekisterin vienti (csv-, txt- tai html-muodossa) ja tuonti muista ohjelmista (csv-muodossa)	✓	✓
Erilaisten listojen tulostus	✓	✓
Laskujen tulostus	✓	✓
Laskutietokanta	✗	✓
ALV-laskelmien luominen	✗	✓
Kalenterimerkinnot tietueille	✗	✓
Valittujen tietojen vienti ja tuonti	✗	✓
Käyttäjätasojen määrittely	✗	✓
Tiedostojen salasanasuojaus	✗	✓
Tietueiden selaushistoria	✗	✓
Web-lomakkeiden luominen	✗	✓
Tiedostojen synkronointi	✗	✓
Tietueiden tarkistus ja seuranta	✗	✓
Kenttälaskuri ja tilasto	✗	✓
Perheiden määrittely tietueille	✗	✓
Kaavojen luominen ja käyttö	✗	✓
Tarra-, Tietue- ja Korttitulostus	✗	✓
Sähköpostilaskutus	✗	✓

Kuva 5. Klaani-ohjelman versioiden vertailua (Codeman Software 2009)

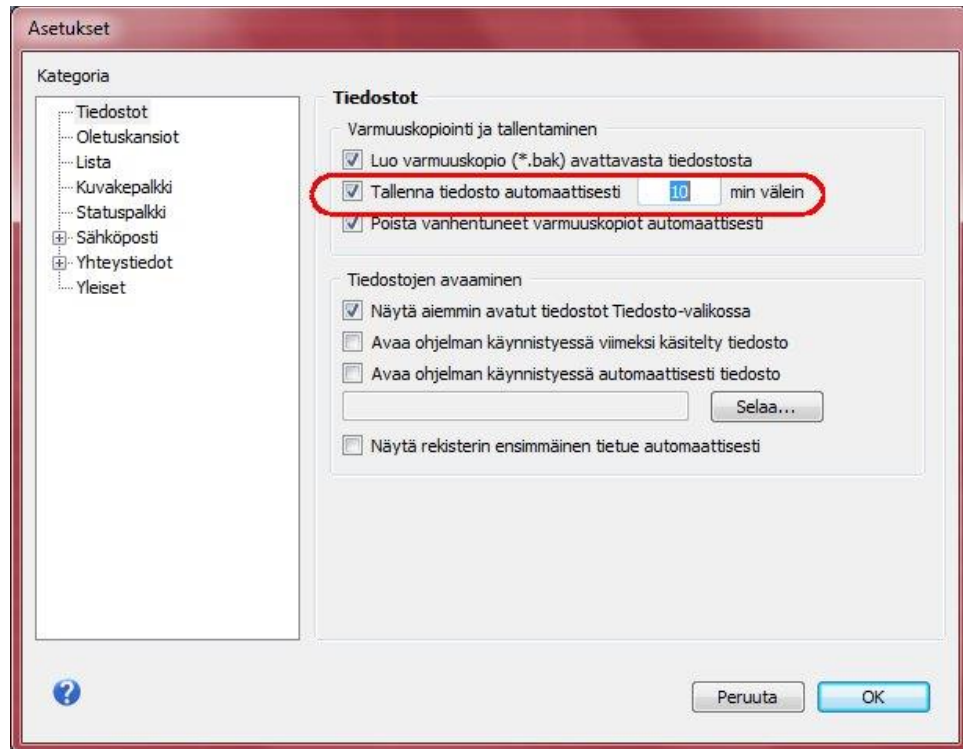
Yrittäjä oli tallentanut täysversioon asiakastietoja, jotka hän onneksi pystyi avaamaan ilmaiversiossa ja jatkamaan tietojen syöttämistä, joten aiempi työ ei mennyt hukkaan. Yrittäjä oli jatkanut asiakastietojen syöttämistä tasaiseen tahtiin, aina kun oli töiltään ehtinyt.

7.3 Tarkempi perehtyminen Klaani-ohjelman toimintoihin

Tässä luvussa ei ollut tarkoitus käydä läpi kaikkia Klaani-ohjelman toimintoja, vaan muutamia tärkeitä toimintoja, joista on luultavasti eniten hyötyä yrittäjälle.

7.3.1 Automaattinen tallennus

Ohjelman käytön aloittamisen jälkeen kannattaa ensimmäiseksi tehdä yksi erittäin tärkeä asetus: valitse Työkalut-valikko – Asetukset. Laita rasti kohtaan Tallenna tiedosto automaattisesti. Aseta oletusaika 10 minuuttia tai mieluummin lyhyempi aika. Ohjelman testauksessa kävi niin, että käyttäjä ei ollut muistanut tallentaa tietoja ja joutui yhtäkkiä käynnistämään koneensa uudestaan pakottamalla ohjelmien sammutuksen. Asiakastietoja menetettiin. Onneksi kyseessä oli kuitenkin vain testaus, ja tietoja oli syötetty vain yhden asiakastiedon verran. Kuvassa 6 näytetään asetusten tärkein kohta, joka pitää itse huomata rastittaa.



Kuva 6. Klaani-ohjelman tärkeä automaattitallennus

7.3.2 Kalenteritoiminto Yritysrekisteri-kortissa

Klaani-ohjelman Yritysrekisteri-kortissa on kätevä kalenteritoiminto, josta on varmasti paljon hyötyä yrittäjälle. Jos yritysasiakas on vaikka viime vuonna tilannut polttopuita, on hyvin vaikea muistaa milloin tilaus tapahtui. Käyttäjä voi merkata tietueeseen kalenteritoiminnon avulla milloin oli viimeisin yhteydenotto ja milloin on suunniteltu seuraava yhteydenotto. Ilmaisversiosta tosin puuttuu hälytystoiminto, jolla käyttäjää muistutettaisiin seuraavasta yhteydenotosta. Kuvasta 7 näkee, miten helppo on valita oikea päivämäärä kalenterin avulla.

Tietue 2

Asiakasnumero
0002

Yrityksen nimi
AinaHalpaa

Lähiosoite
Mäkitie 4

Postinumero Postitoimipaikka
00100 Helsinki

Puhelin
837582036238

Telefax

Sähköposti
sulo.vilen@ainahalpaa.fi

Internet
http://www.vileeninsulo.fi

Edellinen yhteydenotto 16.10.2014

Toteutetut toimenpiteet

YRITYSREKISTERI

Yhteyshenkilön nimi
Sulo Vilen

Yhteyshenkilön puhelin
37409864206

Yhteyshenkilön sähköposti
sulovilen@ainavaan.fi

Taustatiedot
Ollut aina vaan asiakkaana.

Yritykseen liittyvät tiedot

Seuraava yhteydenotto

Suunnitellut toimenpiteet

Marraskuu, 2015

vk	Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su
44							1
45	2	3	4	5	6	7	8
46	9	10	11	12	13	14	15
47	16	17	18	19	20	21	22
48	23	24	25	26	27	28	29
49	30						

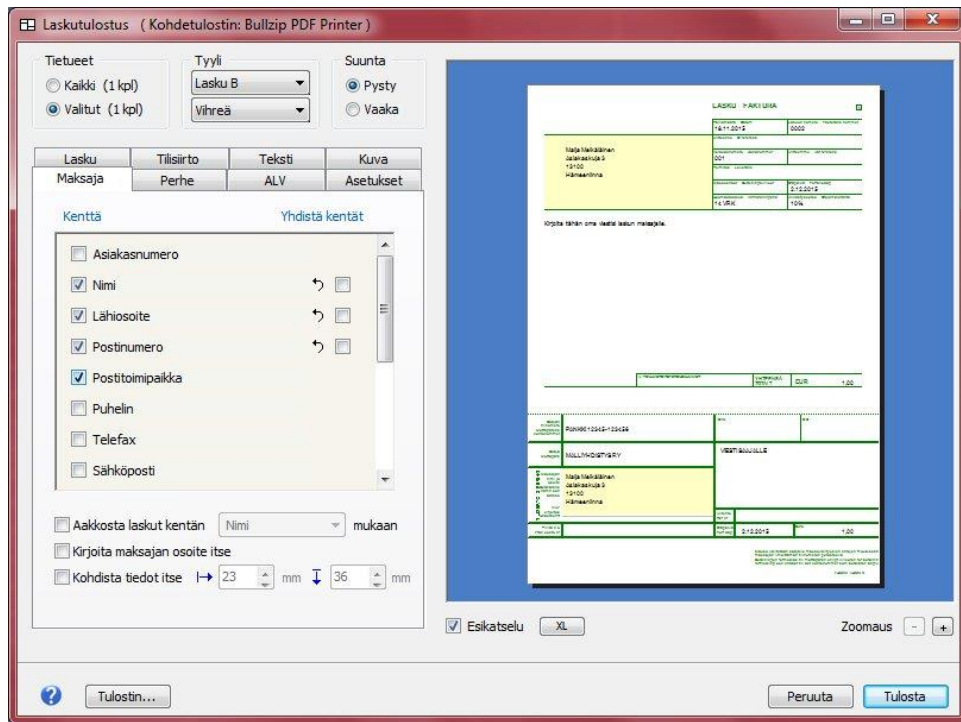
Valitse päivä

Kuva 7. Klaani-ohjelman kätevä kalenteritoiminto

Yksityisasiakkaat-kortissa on vastaavasti Ota yhteyttä –kenttä, josta aukeaa kalenterinäköymä. Kyseisessä kortissa taas ei ole Edellinen yhteydenotto –kenttää.

7.3.3 Laskun tulostaminen

Klaani-ohjelman ilmaisversiolla käyttäjä voi helposti tulostaa laskun valitsemalleen asiakkaalle: ensin valitaan asiakas, sitten Tiedosto-valikosta Tulosta – Laskuja – Jatka-painike. Lopuksi tehdään laskuun liittyvät valinnat, kuten: tilinumero, viite, tulostin... Kuten kuvasta 8 näkee, laskun tulosasetukset ovat monipuoliset. Laskulle saa myös tulostettua viivakoodin tai viitenumeron.



Kuva 8. Klaani-ohjelman laskutulostuksen asetukset ja esikatselu

7.4 Tietoturva

Tietoturvan osa-alueita ovat (Laakso 2010):

- hallinnollinen tietoturvallisuus
- henkilöstöturvallisuus
- fyysinen turvallisuus
- tietoaineistoturvallisuus
- tietoliikenneturvallisuus
- laitteistoturvallisuus
- ohjelmistoturvallisuus
- käyttöturvallisuus.

Kaikki osa-alueet ovat tietenkin omalla tavallaan tärkeitä, mutta tässä kapaleessa keskityttiin edellä mainitun listan 3-4 viimeiseen kohtaan.

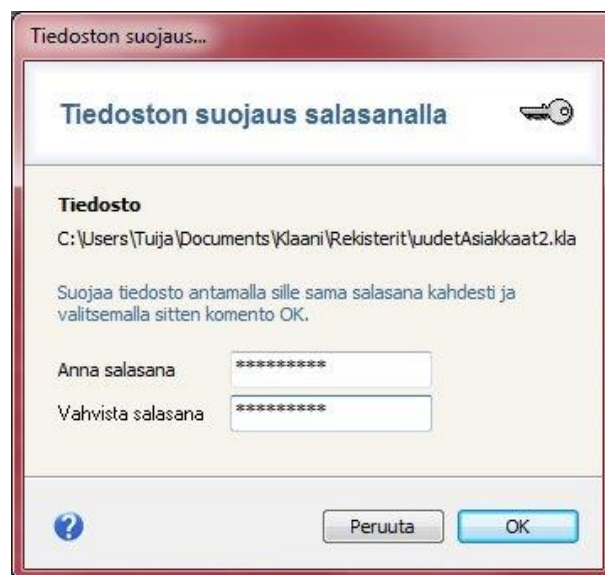
Klaani-ohjelma asennettiin yrittäjän kannettavalle tietokoneelle, jossa on Windows 7 - käyttöjärjestelmä. Tietokone on muutaman vuoden vanha, mutta hyvin toimiva. Päivitykset hoidetaan aikataulun mukaan, eikä niiden kanssa ole ollut mitään ongelmia.

Yrittäjän tietokone kysyy aina käynnistettäessä salasanaa, mutta yrittäjän mukaan hänen salasanansa on aika heikko, joten hänen tulisi viipymättä vaihtaa salasana vahvempaan. Syrjäisen sijainnin sekä yrityksen pienuuden vuoksi on hyvin pieni mahdollisuus, että tietokone päätyisi sivullisen käsiin, mutta sellainen mahdollisuus on kuitenkin aina olemassa. Yrittäjä kuitenkin välillä kuljettaa tietokonettaan mukanaan esimerkiksi lomamatkalla, jos hänen tarvitsee samalla hoitaa yrityksen asioita.

Tietokoneessa on ajan tasalla oleva Avast Internet Security 2015 - virus-torjuntaohjelman maksullinen versio. Virustorjuntaohjelmasta on jo useamman vuoden käyttökokemus, eikä sen kanssa ole ollut mitään ongelmia. Hyökkäysuhkasta on tullut välittömästi ilmoitus, ja uhka on saatu poistettua.

Täysversiossa on salasanasuojaus tiedostolle, mutta ilmaisversiossa sitä ei valitettavasti ole. Jos yrittäjä pelkää asiakastietojen puolesta, hänen kannattaa vaihtaa ilmaisversio maksulliseen. Jos hän kuitenkin uskoo pitävänä asiakastiedot vain omana tietonaan, kuten tähän asti puhelimellaan ja pöytäkalenterissaan, hän voi jatkaa ilmaisversion käyttöä.

Kuvasta 9 näkee, miten yksinkertaista tiedosto on suojata salasanalla, jos on täysversio käytössä. Tällöin tulee kuitenkin myös muistaa käyttää tarpeeksi vahvaa salasanaa. Salasanan tulee olla tarpeeksi pitkä ja sen tulee sisältää kirjaimia ja numeroita. Kun tiedosto suojataan salasanalla, sitä ei voi avata enää suoraan, vaan salasana pitää syöttää ennen kuin tiedosto aukeaa. Salasanan poisto on yhtä helppoa kuin sen lisääminen, mutta poiston yhteydessä pyydetään tietenkin syöttämään salasana.



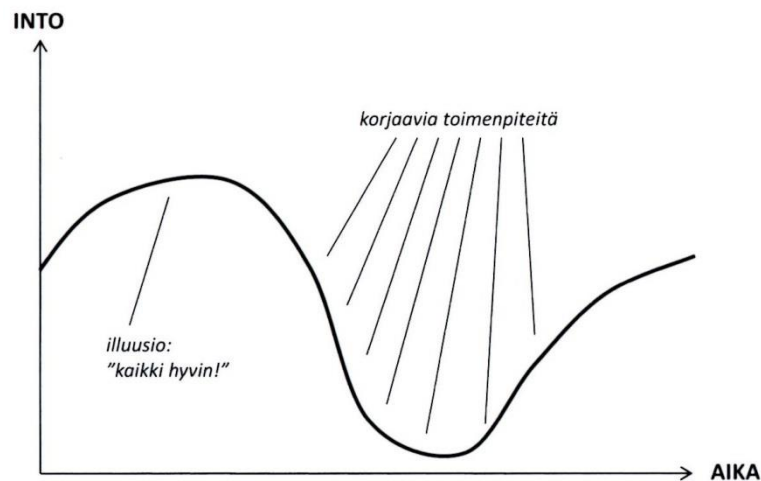
Kuva 9. Tiedoston suojaus salasanalla Klaani-ohjelman täysversiossa

Valitettavasti myöskään Windowsissa ei ole sellaista ominaisuutta, että tiedoston tai kansion pystyisi suojaamaan salasanalla. Varmin keino yrittäjän kannalta on siis, että hän vaihtaa käynnistyksen yhteydessä kysyttävän salasanan vahvempaan mahdollisimman pian.

Ilmaisversiossa, kuten maksullisessakin, on automaattinen varmuuskopiointi, joten asiakastiedot tallentuvat .bak-tiedostoon ilman, että siitä tarvitsee huolehtia. Asetuksista voi tarvittaessa muuttaa varmuuskopiointiin liittyviä asetuksia.

7.5 Käyttöönoton ongelmat

Kuten kuvassa 10 näytetään, tämänkin uuden ohjelman käyttöönotossa oli aluksi mukana paljon intoa. Aikaa myöten into kuitenkin laski. Ajanpuutteen vuoksi yrittäjä palasi takaisin vanhaan niin sanottuun kynäpaperijärjestelmään. Korjaava toimenpide oli ohjelman ottaminen uudelleen käyttöön. Tämän jälkeen innostus koko projektiin kasvoi jälleen yrittäjällä, joka huomasi, että järjestelmästä tulee olemaan todellista hyötyä. Tässä projektissa aika on kyllä erittäin lyhyt, alle puoli vuotta, joten käytön vaikutukset nähdään vasta paljon myöhemmin, esimerkiksi vuoden päästä projektin aloittamisesta, mutta projektin alkuvaihe antaa jo jonkinlaista suuntaa.



Kuva 10. Käyttäjien sitoutumisen ja innon vaihtelu (Oksanen 2010, 287)

Vaikka yrittäjä perehtyi järjestelmän käyttöön paljon paremmin tässä toisessa vaiheessa verrattuna ensimmäiseen vaiheeseen, hän ei kuitenkaan vielä ottanut sitä aktiiviseen käyttöön. Kun uusia asiakaskontakteja tuli, hän ei aktiivisesti heti syöttänyt tietoja järjestelmään. Yrittäjä halusi ensin syöttää aikajärjestyksessä vanhemmat tiedot, ja vasta niiden jälkeen uudet tiedot.

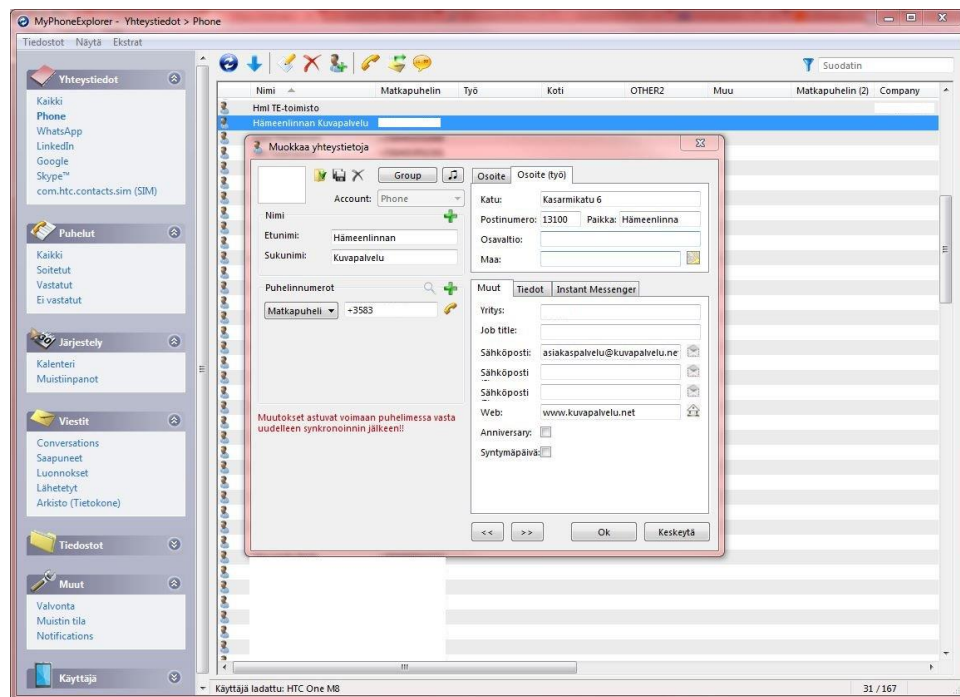
Onneksi yrittäjä oli jo ennen projektin alkua omaksunut tavan, että hän tallensi asiakkaan tiedot heti Android-älypuhelimensa, eikä pelkästään paperille, kuten hän teki vielä puoli vuotta – vuosi sitten. Älypuhelimesta tiedot on helppo siirtää järjestelmään, jos yrittäjä omaksuu siihen järkevän toimintatavan.

7.6 Korjaava toimenpide-ehdotus

Yrittäjälle mietittiin asiakastietojen siirtoon järkevä vaihtoehto, joka vähentäisi hänen asiakastietojärjestelmään liittyvää työmääräänsä. Järkevältä vaihtoehdolta tuntui, että asiakastiedot saisi siirrettyä mahdollisimman vaivattomasti puhelimelta suoraan uuteen järjestelmään. Tämä ei tietenkään koskenut vanhimpia asiakastietoja, jotka sijaitsivat ainoastaan pöytäkalentereissa.

Aiemman kokemuksen pohjalta järkevältä ratkaisulta tuntui FJ Software Developmentin kehittämä My Phone Explorer - ohjelma. Ohjelmasta oli opinnäytetyön tekijällä aiempaa kokemusta. Myös yrittäjä oli joskus aiemmin tutustunut ohjelmaan ja käyttänyt sitä älypuhelimensa varmuuskopioiden ottamiseen. Pienen käyttötaun jälkeen ohjelmassa oli omat ongelmakohtansa, jotka saatiin ratkaistua.

Ensiksi tietokoneelle piti asentaa My Phone Explorer - ohjelma. Tämän jälkeen älypuhelimelle piti asentaa My Phone Explorer Client - ohjelma. Näiden lisäksi älypuhelimien piti mahdollistaa USB-korjaaminen (Bednarz 2014), jotta ohjelman ja älypuhelimien välille saatiin yhteys. Älypuhelin piti tietenkin olla kytkettynä USB-johdolla tietokoneeseen.



Kuva 11. Yhteystietojen muokkaus My Phone Explorer -ohjelmassa

Kuten kuvasta 11 näkee, My Phone Explorer - ohjelman avulla yhteystiedot on melko vaivatonta kopioida ja liittää Klaani-ohjelmaan. Seuraava askel olisi perehdyttää yrittäjä uuteen prosessiin niin tarkasti ja huolellisesti, että hän ottaisi uuden kopiointitavan käyttöönsä. Yrittäjälle esitettiin uutta tapaa, mutta ainakin aluksi hän osoitti selvää muutosvastarintaa. Tietojen käsin naputtelu tuntui hänestä ihan hyvältä, mutta hän osoitti jonkinlaista kiinnostusta, kun samassa yhteydessä mainittiin, että My Phone Explorer - ohjelmalla voisi samalla varmuuskopioida yhteystiedot tietokoneelle. My Phone Explorerin käyttö on melko vaivatonta aina siihen saakka, kun yrittäjä tulevaisuudessa vaihtaa puhelintaan. Valitettavasti kopiointin eri vaiheisiin täytyy aluksi nähdä vähän vaivaa: siksi yrittäjän suhtautui asiaan negatiivisesti. My Phone Explorer vähentää näppäilyvirheiden määrää.

7.7 Käyttökokemukset

Yrittäjän mukaan CRM-järjestelmä toimi melko mutkattomasti ja yksinkertaisesti. Ohjelmassa oli selkeä näkymä ja se oli selkeästi hallittavissa. Koska yrittäjällä oli välillä ohjelman käytössä taukoa, oikeiden painikkeiden löytyminen oli ajoittain hankalaa. Aktiivisen käytön seurauksena ohjelman käyttö oli kuitenkin nopeutunut.

Yrittäjä huomasi asiakastietojen syöttövaiheessa sekä laskun tulostukseen tutustuessa, että oli tärkeää lisätä tarkasti kaikki asiakkaan tiedot. Yrittäjällä on sellaisia asiakkaita, joilla on erikseen laskutusosoite sekä toimitusosoite. Korttimalleista ei löytynyt sellaista korttia, jossa olisi erikseen kaksi eri osoitekenttää.

Yrittäjä päätyi kuitenkin siihen lopputulokseen, että kahden eri osoitekentän olemassaolo vaikeuttaisi sujuvaa käyttöä ajan myötä, koska kaikki asiakkaat eivät tarvitse kahta eri osoitetta. Yrittäjä ratkaisi asian lisäämällä toimitusosoitteen lisätiedot-kenttään. Osoitekenttä on siis aina laskutusosoite, koska se tulostuu laskulle. Lisätiedot-kenttään yrittäjän pitää lisäksi laittaa ihan ensimmäiseksi maininta, onko asiakas polttopuuasiakas, polttopuu-urakointiasiakas, sahausasiakas vai muu urakointiasiakas. Tällä hetkellä vaihtoehtoja on neljä, mutta niitä tulee varmasti vielä lisää ajan kuluessa.

Ohjelman tarjoama laskutusvaihtoehto on alkanut kiinnostaa yrittäjää erityisen paljon, koska yrittäjä on tähän mennessä kirjoittanut laskut käsin. Ohjelman tarjoama vaihtoehto toisi nopeutta, lisäarvoa sekä uskottavuutta yrittäjän liiketoimintaan.

Korttimallin muokkaus ei tuntunut ainakaan testaustilanteessa sujuvalta. Kun korttimalliin yritettiin lisätä kuvakenttä, sitä ei ensin saatu lisättyä. Kun kuvakentän sai viimein lisättyä, se tuli toisen kentän kanssa samaan sarakkeeseen. Tämän jälkeen asiakasrekisteri näytti oudolta, koska asiakasnumeron vieressä, samalla sarakkeella oli kuvapolku. Luultavasti järkevintä olisi luoda kokonaan uusi korttimalli.

Klaani-ohjelmassa on myös sellainen vaihtoehto, että jos mikään korttimalleista ei miellytä eikä halua itse luoda uutta, niin Codemaniin voi lähettää sähköpostia ja kertoa millaisen korttimallin haluaa. Korttimalleja on 59, joten valikoima on kattava, mutta yrittäjän käyttöön ei löytynyt kuin kaksi korttimallia. Enempää ei tosin tällä hetkellä tarvittu.

Tekstikentät oli Klaani-ohjelmassa muuten hyvin suunniteltu, mutta Nimi-kentän sijaan saisi olla erikseen Etu- ja sukunimi-kentät, kuten puhelimen puhelinmuistioonkin syötetään.

Yrittäjällä on sekä yksityis- että yritysasiakkaita. Sen vuoksi hänen pitäisi käyttää kahta eri korttipohjaa. Tämä ei kuitenkaan tunnu kovin sujuvalta, koska eri korttipohjat luonnollisesti tallentuvat eri tiedostoihin, eikä niitä näin ollen pysty tarkastelemaan samalla listalla.

7.8 Opinnäytetyön tekijän jatkokehitysajatus

Tulevaisuudessa jokin pilvipalveluna toimiva CRM-järjestelmä voisi olla parempi ratkaisu kuin Klaani-ohjelma, koska pilvipalvelua voisi käyttää missä tahansa ja ehkä myös millä laitteella tahansa, eikä varmuuskopioita tarvitsisi miettiä. Lisäksi pilvipalvelu voisi olla muutenkin sujuvampi käytettävyydeltään, jos se valittaisiin huolellisesti.

Yrittäjä jäi miettimään pilvipalvelua tulevaisuuden vaihtoehtona. Tällä hetkellä maksullinen vaihtoehto on kuitenkin liian kallis hänelle, ja koska hänellä ei ole kokemusta muista järjestelmistä, hän pitää Klaani-ohjelmaa riittävänä. Yrittäjä on kyllä jo tässä vaiheessa miettinyt paljon sitä, että mobiili vaihtoehto olisi kätevämpi kuin kiinteästi kannettavalle tietokoneelle asennettu järjestelmä. Esimerkiksi liikkeellä ollessa olisi kätevää, jos asiakastietoja pystyisi päivittämään heti reaaliajassa.

8 YHTEENVETO

Projektin alussa oli vaikea päättää, mistä lähteä liikkeelle. Opinnäytetyön tekijän CRM-järjestelmien tuntemus oli melko heikkoa. Ihan alussa houkutti tehdä järjestelmä itse alusta loppuun, valmiita koodeja hyödyntäen. Projektin edetessä kävi kuitenkin selväksi, että sekä ohjelman teko että raportin kirjoittaminen vievät niin paljon aikaa, ettei koodaaminen ole mahdollista eikä mielekäästä, koska ohjelmointikokemusta ei ollut tarpeeksi. Matkan varrella tuli liian isoilta vaikuttavilta kysymyksimerkkejälkin, kuten palvelimen valinta ja tietoturva.

Kun opinnäytetyön tekijän tieto ja kokemus CRM-järjestelmistä lisääntyi, alkoi oikea CRM-ratkaisu muotoutua. Oikeanlaisen ohjelman varmistuttua oli kuitenkin vielä ihan tarpeeksi ongelmia edessä, joten valmiin järjestelmän valitseminen oli oikea ratkaisu.

Tämä projekti kesti yli vuoden, koska välissä oli muita opintojaksoja sekä työharjoittelu. Opinnäytetyön aihe myös vaihtui keväällä 2015, mutta tilanteen muututtua aihe vaihdettiin takaisin parin kuukauden jälkeen.

Projektin aikana huomattiin, että asiakastietojärjestelmän käytöstä on selvästi hyötyä myös pienelle yritykselle. Vuosien, ja varsinkin vuosikymmenen aikana asiakaskontakteja tulee niin paljon, ettei yrittäjä pysty millään muistamaan kaikkia asiakkaitaan. Paperikalenterissa tiedot ovat säilyneet hyvin, mutta kuluneen vuoden jälkeen kalenteri saattaa hävitä muiden papereiden alle tai yrittäjä voi unohtaa, minne on säilönyt kalenterin. Lisäksi vanhojen pöytäkalentereiden selaaminen on aika työlästä puuhaa.

Puhelimeen voi kyllä tallentaa asiakastietoja, mutta tallennustila on rajallinen, eikä puhelinmuistiossa ole kunnolla tekstikenttiä, joihin voisi kirjoittaa kaikki olennaiset lisätiedot asiakkaasta. Vaikka tekstikenttiä olisikin tarpeeksi, tietoja ei ole mielekäästä selata puhelimelta. Kosketusnäytöllisellä älypuhelimella tietojen syöttäminen ei ole mielekäästä eikä nopeata puuhaa.

CRM-ratkaisu soveltuu hyvin myös muille vastaavanlaisille, pienille maa- ja metsätalousyrityksille. Klaani-ohjelma soveltuu pienille yrityksille, mutta jos toiminta laajenee paljon, ehkä jokin muu järjestelmä voisi olla sujuvampi.

Vasta projektin loppuvaiheessa opinnäytetyön tekijä kysyi Codeman Softwaresta, voisiko Klaani-ohjelman täysversiolla saada lisää käyttöaikaa. Täysversiolla sai kahden viikon lisäajan. Tässä vaiheessa tuli paremmin huomattua, että ilmaisohjelman ja maksullisen ohjelman välillä on yllättävän suuri ero. Oli kuitenkin hyvä, että ohjelman täysversiota tuli hie- man tarkasteltua vielä loppuun.

Vaikka täysversiossa oli paljon käteviä toimintoja kuten hälytystoiminto ja kalenteri, oli yrittäjä silti sitä mieltä, ettei hän tarvitse niin paljon toimintoja. Toimintojen runsaus saattaisi vain sekoittaa häntä.

Tämä projekti on ollut hyödyllinen ja opettavainen sekä yrittäjälle että opinnäytetyön tekijälle, mutta varsinkin jälkimmäiselle. Opinnäytetyön tekijä on oppinut etsimään itse tietoa eri tietolähteistä ja ottamaan vastuuta omasta isosta projektista. Projektin edetessä tekijä on päässyt hyödyntämään oppimiaan asioita sekä oppimaan uutta varsinkin asiakastietojärjestelmistä.

Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto sai myös yrittäjän miettimään tarkemmin asiakkuuksiaan ja sitä, miten hän voisi tehostaa yhteydenpitoaan asiakkaisiin. Nyt kun yrittäjä on syöttänyt jo jonkin verran asiakastietoja järjestelmään, hänen on helpompi hallita asiakkuuksiaan.

Opinnäytetyön tekijän kannalta olisi ollut hyvä päästä syöttämään oikeita asiakastietoja Klaani-ohjelmaan, mutta yrittäjä halusi syöttää tiedot itse, koska hän tuntee parhaiten alansa ja asiakkaansa. Tekijä pääsi kuitenkin tarkastelemaan jo syötettyjä tietoja ja miettimään parannusehdotuksia tietojen syöttämiseen.

Tämän projektin myötä tekijä on huomannut, että suunnitteluvaihe on tärkeä. Suunnitteluvaiheessa olisi voinut miettiä tarkemmin, mitä kaikkea asiakastietojärjestelmältä odotetaan. Jonkinlainen vaatimusmäärittely olisi varmasti ollut tarpeen.

Tekijän mielestä CRM-projekti on ollut niin mielenkiintoinen, että hän voisi myös tulevaisuudessa tehdä työtä jonkinlaisen tietojärjestelmän parissa. Tekijä toivoo, että yrittäjän asiakastietojärjestelmän käyttöönotto ja kehitystyö jatkuvat myös tulevaisuudessa, koska yrittäjän työkiireistä johtuen asiakastietojärjestelmän käyttöönotto on ihan alkuvaiheessa.

LÄHTEET

- Adensy. 2015. Hinta & käyttöönotto. Adensy Oy. Viitattu 6.11.2015.
<http://www.adensy.com/>
- Bednarz, A. 2014. new HTC One (m8) how to enable developer Options and turn on usb debugging m8. [YouTube-video.] Julkaistu 10.5.2014. Viitattu 16.11.2015.
<https://www.youtube.com/watch?v=6EAWhxYLeW4>
- Codeman Software. 2006. Klaani. Hinnasto. Viitattu 22.10.2015.
<http://www.codeman.fi/klaani/hinnasto.html>
- Codeman Software. 2007. Codeman Software. Viitattu 22.10.2015.
<http://www.codeman.fi/>
- Codeman Software. 2009. Klaani. Esittely. Viitattu 22.10.2015.
<http://www.codeman.fi/klaani/esittely.html>
- Codeman Software. Klaani. Vertailu. 2009b. Viitattu 22.10.2015.
<http://www.codeman.fi/klaani/vertailu.html>
- Laakso, M. 2010. Tietojesi Turvaksi. Tietoturvan osa-alueet. Viitattu 7.12.2015.
<http://www.tietojesiturvaksi.fi/tietoturvasuunnitelma/tietoturvan-osa-alueet>
- Oksanen, T. 2010. CRM ja muutoksen tuska: Asiakkuudet haltuun. Helsinki: Talentum.
- Parthasarthy, S. 2007. Enterprise Resource Planning : A Managerial and Technical Perspective. Delhi: New Age International. Viitattu 4.11.2015. Saatavissa Ebrary-tietokannassa:
<http://site.ebrary.com/id/10323317>
- Stratman Oy. Toiminnanohjaus. 2011. ERP Toiminnanohjaus - ERP vai CRM vai muu? Viitattu 3.12.2015.
http://www.toiminnanohjaus.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=21&Itemid=46
- Varpio, M. 13.8.2015. Kysymys Klaani-ohjelmasta. Vastaanottaja Tuija Pörhölä. [Sähköpostiviesti]. Viitattu 6.12.2015